TRANSFORMASI PENGALAMAN PELANGGAN MELALUI DESAIN: KAJIAN DI CONCORDIA LOUNGE BANDARA INTERNASIONAL NGURAH RAI

(Transforming Customer Experience Through Design: A Study at Concordia Lounge, Ngurah Rai International Airport)

Nisriina Salmannida[1]; Prasetyo Wahyudie[2]; Susy Budi Astuti[3]
[1,2,3] Program Studi Desain Interior, Fakultas Desain Kreatif dan Bisnis Digital, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Jl. Teknik Kimia, Keputih, Kec. Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur, 60111, Indonesia.
[1]6029231005@student.its.ac.id, [2]prasetyo@interior.its.ac.id, [3]susy@interior.its.ac.id

Abstract

As a premier tourism hub in Indonesia, Bali serves not only as a renowned travel destination but also as a pivotal transit point for various regional, national, and international activities. This dynamic has positioned air travel as the preferred mode of transportation for many, given its efficiency and convenience. Within this context, executive airport lounges play a vital role in offering passengers a comfortable and premium space while waiting for their flights, supported by facilities designed to enhance comfort and satisfaction. This study seeks to examine the role of design elements in shaping the sense of place and their impact on customer satisfaction at Concordia Lounge, I Gusti Ngurah Rai International Airport, Bali. Employing a qualitative methodology that includes observations and interviews, the research aims to identify both physical and non-physical elements within the lounge that influence visitors' emotions, perceptions, and overall experiences. Exploring the sense of place within this lounge is crucial to understanding the authentic experiences perceived by tourists during their time in Bali. The results indicate that thoughtful design and the seamless integration of Balinese cultural elements significantly enhance user comfort and satisfaction, while simultaneously strengthening the local identity as a unique selling point.

Keywords*: Sense of Place, Customer Satisfaction, Lounge, Ngurah Rai International Airport*

Abstrak

Sebagai pusat pariwisata utama di Indonesia, Bali tidak hanya menjadi destinasi wisata tetapi juga merupakan titik transit penting untuk berbagai kegiatan regional, nasional, maupun internasional. Perkembangan ini menjadikan transportasi udara menjadi pilihan utama bagi banyak orang karena efisiensi waktu dan kenyamanan yang ditawarkannya. Dari perspektif ini, ruang tunggu eksekutif bandara berperan sebagai pilihan ternyaman bagi penumpang yang menunggu keberangkatan, didukung oleh fasilitas yang dibuat untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi peran elemen desain dalam aspek sense of place terhadap kepuasan pelanggan di Concordia Lounge, Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Melalui metode kualitatif dengan observasi dan wawancara, penelitian ini berupaya mendapatkan elemen-elemen fisik dan non-fisik di dalam lounge yang mempengaruhi emosi, persepsi dan pengalaman pengunjung. Menelaah aspek sense of place di dalam lounge ini merupakan elemen penting untuk memahami pengalaman autentik yang dirasakan oleh para wisatawan selama berwisata di Bali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain yang cermat serta integrasi elemen budaya Bali secara signifikan berkontribusi pada terciptanya kenyamanan dan kepuasan pengguna, sekaligus memperkuat identitas lokal sebagai daya tarik utama.

Kata kunci: Sense of Place, Kepuasan Pelanggan, Lounge, Bandara Internasional Ngurah Rai

Pendahuluan

Sektor pariwisata nasional telah berkembang dalam beberapa dekade terakhir dengan sangat pesat (Fauzi, 2024). Menurut data Badan Pusat Statistika, Bali menjadi tujuan utama wisatawan di Indonesia. Jumlah wisatawan mancanegara ke Bali berdasarkan kawasan meningkat dari 1 juta orang pada tahun 2020 menjadi 2 juta orang pada tahun 2022 (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2023). Seiring dengan meningkatnya frekuensi penerbangan, lonjakan penumpang akan terjadi, yang berdampak pada penggunaan fasilitas ruang tunggu keberangkatan, terutama pada jam-jam sibuk. Kondisi ini dapat mengganggu kenyamanan pergerakan penumpang dan mengurangi ruang gerak mereka. Jika situasi ini berlanjut, dapat menurunkan kualitas pelayanan fasilitas bandara tersebut (Fitra Guntari, 2017).

Kepuasan pelanggan merupakan komponen kunci yang berperan penting dalam mendorong penjualan berulang, menghasilkan ulasan positif dari mulut ke mulut, dan menciptakan loyalitas pelanggan guna berjalannya sebuah bisnis (Kisang Ryu, 2010). Selain itu, kelangsungan hidup sebuah perusahaan sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pelanggan, yang merupakan alasan mengapa perusahaan berusaha sekuat tenaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Hashemnezhad, et al. (2013) menjelaskan bahwa, manusia mempunyai hubungan emosional yang kuat dengan suatu tempat karena dua faktor utama: faktor subjektif, yang meliputi aspek kognitif dan perseptual, serta faktor objektif, yaitu bentuk fisik dari tempat tersebut (Hashemnezhad, 2013). Ini mengacu pada konsep *"sense of place,"* yang memahami bahwa tempat adalah ruang yang memiliki makna dan nilai khusus. Menurut Lynch (1960), *sense of place* ada di suatu tempat yang mempunyai karakter atau identitas pada tempat tersebut (Lynch, 1960).

Dari perspektif ini, memahami persepsi pengunjung terhadap elemen desain disuatu tempat dapat menjadi sebuah pertimbangan penting dalam pengambilan keputusan operasional. Konsep *sense of place*, yang berfungsi untuk mengidentifikasi keunikan dan karakter khas suatu tempat, dapat digunakan sebagai dasar untuk menilai kepuasan pelanggan dan mendeskripsi penjelasan hubungan antara manusia dengan lingkungan fisik (Pramudito, 2020). Dalam fungsi lounge, reaksi psikologis dan atribut fisik sangat penting karena keduanya mempengaruhi perilaku pengguna di dalam ruangan (Baraban, 2001).

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana upaya dalam memberikan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh elemen desain yang berhubungan dengan konsep *sense of place*. Melalui pembahasan ini, diharapkan proses pembentukan makna tempat dapat dipahami dengan lebih jelas, berdasarkan persepsi yang diterima manusia melalui elemen fisik maupun non-fisik yang ada. Serta dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori *sense of place* dan menambah wawasan untuk menjadi acuan pada penelitian lebih lanjut.

Metode

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagaimana Bogdan dan Taylor dalam (Nugrahani, 2008), menjelaskan pendekatan kualitatif adalah metode yang memberikan hasil data deskriptif dalam bentuk tulisan atau ucapan dari individu yang menjadi objek pengamatan. Menurut Sidiq & Choiri (2019), penelitian kualitatif berfokus pada makna, konsep, dan karakteristik fenomena secara alami dan holistik. Metode ini menekankan kualitas data daripada kuantitas dengan penyajian hasil secara naratif.

Metode ini lebih mengutamakan eksplorasi mendalam melalui wawancara, observasi, serta analisis sosial dan emosional, yang sangat penting ketika membahas konsep abstrak seperti *sense of place*. Penelitian kualitatif memberikan fleksibilitas dalam memahami konteks serta makna yang dirasakan individu tanpa terikat pada pengukuran yang kaku.

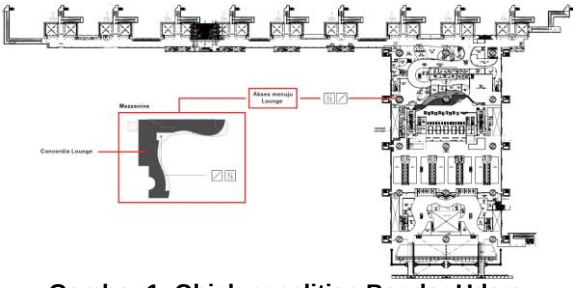
Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, masalah penelitian diidentifikasi sebagai fokus utama. Fokus ini mencakup inti kajian yang menjadi pusat perhatian, yaitu peran elemen *Sense of Place*, baik yang bersifat fisik maupun non-fisik yang membentuk suasana ruang bagi pengguna *executive lounge*

Concordia Lounge Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai di Bali. Sumber data penelitian mencakup objek penelitian dan subjek penelitian, sebagai berikut:

Objek penelitian

Bandar Udara Internasional Ngurah Rai terletak di Kabupaten Badung, Bali, dengan luas 285 hektar (Kurniasih, Rohman, & Suprayitno, 2019). Mengacu pada Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara SKEP.77/2005 tentang persyaratan teknis pengoperasian fasilitas di bandar udara, disebutkan bahwa ruang tunggu keberangkatan merupakan salah satu fasilitas yang disediakan di terminal keberangkatan.



Gambar 1: Objek penelitian Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali (Sumber: Penulis, 2024)

Concordia Lounge merupakan unit bisnis yang di naungi oleh PT. Angkasa Pura Hotel (APH) sebagai *Private Boarding Lounge & FB Retail Products.* PT. Angkasa Pura Hotel, yang bergerak di sektor *hospitality services*, telah melakukan ekspansi bisnisnya yang ke-17 dengan membuka Concordia Lounge, yang terletak di lantai Mezzanine Terminal Keberangkatan Internasional Bandara Ngurah Rai Bali. (Oetomo & Kasih, 2023).

Pemilihan objek penelitian ini didasarkan pada pentingnya memahami *sense of place* dalam ruang tunggu eksekutif. Dengan meneliti bagaimana elemen fisik dan non fisik di lounge yang berkontribusi pada persepsi pengunjung, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan berharga bagi peningkatan kualitas layanan.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu atau kelompok yang memiliki pengalaman atau ikatan emosional dengan suatu tempat (Scannell & Gifford, 2010). Pemilihan responden didasarkan pada keterkaitan mereka dengan ruang dan konsep *"Sense of Place"* di Concordia Lounge Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Alur Tahapan Penelitian

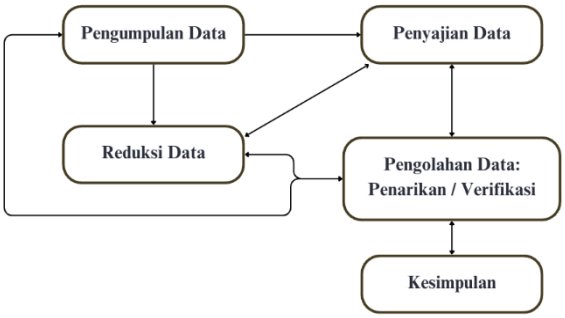
Penelitian ini disusun melalui tahapan terstruktur untuk memahami bagaimana elemen desain pada konsep *sense of place* terbentuk di Concordia Lounge, Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. Tahapan awal dimulai dengan tahap pra-lapangan, yang mencakup identifikasi masalah sampai penjabaran teori menjadi variabel penelitian. Langkah-langkah ini bertujuan untuk menentukan fokus penelitian, menetapkan kerangka teori dan metodologi, serta memperoleh pemahaman awal tentang Concordia Lounge sebagai studi kasus.

Dalam tahap pelaksanaan, dilakukan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi interior lounge. Data ini dianalisis untuk menggali pengalaman pengguna terkait *sense of place*, termasuk pola interaksi antara pengunjung dan staf, serta antar pengunjung. Tahap akhir adalah penyusunan laporan, yang meliputi analisis dan pembahasan hasil, interpretasi data, serta perumusan rekomendasi dan kesimpulan. Proses ini dirancang untuk menghasilkan laporan komprehensif yang menjelaskan sense of place di Concordia Lounge secara mendalam.

Teknik Pengolahan Data

Proses pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang berorientasi pada pemahaman secara mendalam. Penelitian ini bersifat deskriptif karena bertujuan untuk memberikan gambaran tentang objek penelitian tanpa melibatkan pengujian hipotesis. Untuk menganalisis data, teknik pemodelan Miles dan Huberman akan diterapkan.

Miles dan Hubermen (1994) dalam Rodsyada (2020:213- 217) menjelaskan bahwa proses pengumpulan data melibatkan tiga langkah utama yaitu, reduksi data *(data reduction)*, penyajian data *(data display)*, verifikasi *(verification).*



Gambar 2: Teknik Pengolahan Data Model Miles & Hubermen
(Sumber: Penulis, 2024)

Teknik pengolahan pada gambar 2 bertujuan untuk menyaring informasi yang relevan, menyajikannya dalam bentuk yang dapat dipahami, dan memastikan keakuratan serta kredibilitas data yang diperoleh. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang komprehensif mengenai elemen desain pada konsep *sense of place* dalam lounge yang diteliti.

Kajian Teori

Sense of Place

Sense of place merupakan sebuah teori yang menjelaskan hubungan antara manusia dengan lingkungan atau tempat tertentu. Menurut Lynch (1960), *Sense of Place* muncul ketika manusia merasa terikat pada suatu tempat yang memiliki karakter, ciri khas, atau identitas yang unik (Lynch, 1960).

Relph (1976), menjelaskan bahwa *Sense of place* adalah konsep untuk memahami dan mengerti mengenai ikatan tempat dan manusia yang akan membantu menjabarkan karakteristik atau kekhasan suatu tempat tertentu dan dengan memahami teori ini dapat menemukan cara mencegah sebuah tempat menjadi rusak serta mengetahui bagaimana memperbaikinya (Relph, 1976).

Sense of place dapat diartikan sebagai pengalaman yang dialami seseorang terhadap suatu lingkungan tertentu, yang mampu memunculkan respons emosional seperti kebahagiaan dan kegembiraan (Steele, 1981). Dalam bukunya berjudul *"The Sense of Place"* (1981), Fritz Steele menyebutkan bahwa *sense of place* adalah hubungan emosional yang terbentuk dari pengalaman individu terhadap suatu tempat, yang kemudian menciptakan kesan mendalam terhadap lokasi tersebut. Shamai (1991) memperjelas Konsep *Sense of Place,* bahwa *Sense of Place* meliputi banyak hal yang umum digunakan untuk mendalami dan memahami sebuah tempat melalui deskripsi penjelasan hubungan antara manusia dengan lingkungan fisik (Shamai, 1991).

Hummon 1992; Greider dan Garkovich 1994; Williams dan Stewart 1998 dalam (Stedman, 2003) menjelaskan *Sense of Place* didasarkan pada makna simbolis yang dikaitkan dengan lingkungan fisik. Hull (1992) menjelaskan *sense of place* sebagai *relationship* antara manusia dengan tempat, baik pada lingkungan fisik maupun *setting* sosial.

Christin Dameria, dkk. (2020) menjelaskan bahwa teori Sense of place sebagai suatu konsep yang menjabarkan mengenai bagaimana manusia terikat pada setting fisik yang mempunyai makna yang tertanam dipribadi manusia. Janice dan Tito Gunawan W. (2020), menyatakan bahwa teori *Sense of Place* adalah konsep yang melibatkan interaksi dan aspek psikologis, di mana interaksi antara suatu lingkungan dengan penggunanya menghasilkan reaksi berupa perasaan, persepsi, perilaku, dan lainnya. Reaksi ini merupakan hasil dari hubungan timbal balik antara lingkungan tersebut dengan penggunanya.

Secara keseluruhan, berbagai teori ini menjelaskan bahwa sense of place adalah hasil interaksi antara elemen fisik (desain dan tata ruang) dan elemen psikologis (pengalaman, emosi, dan persepsi), yang secara kolektif membentuk ikatan emosional dan persepsi individu terhadap suatu tempat.

Elemen Pembentuk *Sense of Place*

Fritz Steele (1981) dalam bukunya *"The Sense of Place"* menjelaskan bahwa *sense of place* adalah perasaan yang muncul dari pengalaman seseorang terhadap suatu tempat, yang dipengaruhi oleh faktor kognitif dan perseptual, serta karakteristik fisik tempat tersebut.

Lebih lanjut, Hashemnezhad et al. (2013) menyebutkan bahwa *sense of place* memiliki keterkaitan erat dengan dua aspek utama, yaitu aspek subjektif (kognitif dan perseptual) serta aspek objektif (karakteristik fisik) (Hashemnezhad, 2013).

Wardhani (2019) menambahkan bahwa karakter desain suatu tempat dapat berfungsi sebagai faktor fisik yang memengaruhi terbentuknya *sense of place*, sementara faktor non-fisik muncul dari aktivitas dan persepsi pengguna terhadap tempat tersebut (Wardhani, 2019).

Elemen Non-Fisik Pembentuk *Sense of Place*

Faktor elemen non fisik yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Zuardi (2016) ialah sebagai berikut:

1. *Store Layout* (tata letak toko), adalah representasi gambar tampak atas dari seluruh area toko yang menunjukkan pembagian ruangan. Dalam merancang tata letak toko, penting untuk mempertimbangkan beberapa faktor berikut:
   a) Alokasi ruang lantai, Dalam merancang alokasi ruang lantai di sebuah tempat bisnis, perlu mempertimbangkan beberapa aspek, yaitu:
      - Ruangan untuk barang dagangan
      - Ruangan untuk karyawan
      - Ruangan untuk pelanggan
   b) *Traffic Flow* (pola arus lalu lintas), arus yang dimaksud terbagi menjadi dua yakni:
      - *Traffic Flow* lurus: Pola arus ini membentuk seolah menjadi sebuah arah yang lurus mengarahkan pelanggan berjalanan ke arah rak atau pajangan, serta perabot didalam sebuah toko tersebut.
      - *Traffic Flow* membelok: Penggaturan ini membentuk pola lalu lintasnya secara tersendiri guna mengarahkan pelanggan.

Elemen Fisik Pembentuk *Sense of Place*

Smardon et al. (1986) menyatakan bahwa pembentuk konsep *sense of place* dapat terdiri dari beberapa komposisi elemen karakter visual.

Karakter visual pada sebuah tempat memiliki beberapa elemen pembentuk dan bisa di identifikasikan (Adenan, 2012). Berikut elemen pembentuk karakter visual menurut Adenan (2012):

1. *Form* (Bentuk), Merupakan hasil penggabungan berbagai elemen yang menciptakan suatu kesatuan visual dalam sebuah bentuk.
2. *Line* (Garis), Berfungsi sebagai elemen visual yang membantu membedakan objek melalui aspek seperti warna, bentuk, atau tekstur.
3. *Color* (Warna), Sebagai salah satu atribut paling menonjol, warna berperan penting dalam membedakan satu bentuk dengan bentuk lainnya.
4. *Texture* (Tekstur), Memberikan pengaruh emosional baik melalui sentuhan langsung maupun secara visual, tergantung pada bagaimana permukaan suatu bentuk memantulkan cahaya.
5. Skala dan proporsi adalah Elemen yang menciptakan hubungan harmonis antara ukuran dan proporsi dalam sebuah karya arsitektur.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bandara I Gusti Ngurah Rai bukan hanya pintu masuk fisik ke Bali, tetapi juga gerbang ke budaya Bali yang kaya. Ini tercermin dalam arsitektur terminal bandara yang menggabungkan elemen-elemen tradisional Bali dan seni lokal. Bandara I Gusti Ngurah Rai sering menampilkan promosi Budaya dengan pameran seni dan budaya Bali oleh berbagai seniman lokal yang memberikan pengunjung gambaran tentang warisan budaya lokal sejak mereka tiba. Dampak Sosial Bandara ini telah mendorong urbanisasi dan perubahan sosial di sekitarnya, dengan meningkatnya permintaan akan *tourism, real estate,* dan infrastruktur pendukung lainnya.

Bandara I Gusti Ngurah Rai ini memiliki terminal internasional dan domestik yang modern dan dilengkapi dengan fasilitas lengkap untuk kenyamanan penumpang, seperti lounge, restoran, toko bebas bea, dan layanan lainnya. Bandara ini memiliki dua landasan pacu yang mampu menampung pesawat besar. Dalam segi teknologi dan keamanan Bandara I Gusti Ngurah Rai ini dilengkapi dengan teknologi canggih untuk keamanan dan efisiensi operasional, termasuk sistem kontrol lalu lintas udara yang modern, deteksi

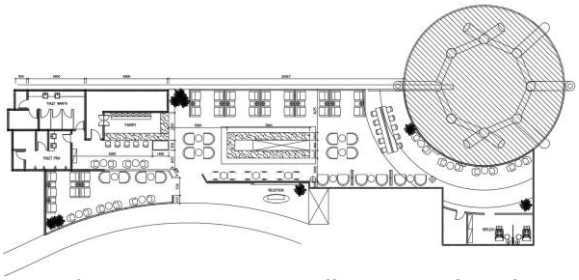
keamanan yang ketat, dan layanan penanganan bagasi otomatis.

Analisa Elemen Non-Fisik Pembentuk *Sense of Place* Analisa Layout dan *Traffic Flow*

Concordia Lounge di Terminal Internasional Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali adalah salah satu fasilitas premium yang disediakan untuk penumpang internasional. Analisis ini mengeksplorasi aspek layout, *Traffic Flow*, aksesibilitas di Concordia Lounge, kemudahan untuk penggunaannya, dan pengalaman bagi pengunjung.

Concordia Lounge terletak di area terminal keberangkatan internasional, setelah penumpang melewati proses *check-in* dan pemeriksaan keamanan. Lokasinya yang strategis memungkinkan penumpang untuk mengakses lounge dengan mudah sebelum melanjutkan ke gerbang keberangkatan mereka.

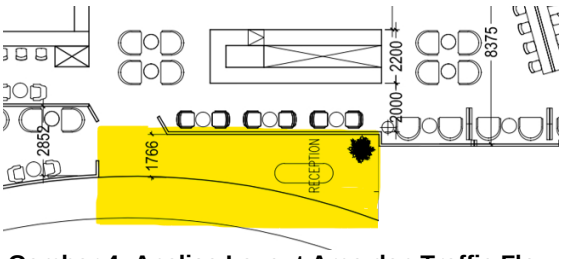
Bandara Ngurah Rai dilengkapi dengan papan petunjuk yang jelas dan informatif yang mengarahkan penumpang menuju Concordia Lounge. Tanda-tanda ini terletak di titik-titik penting seperti area *check-in*, pintu keamanan, dan koridor utama terminal internasional.



Gambar 3: Layout Concordia Lounge (Sumber: Penulis, 2024)

Berikut merupakan layout dari Concordia Lounge yang memiliki luasan 405sqm, terdiri dari beberapa area yaitu; Area receptionist, area duduk, area buffet, dan area service.

Analisa Layout dan Traffic Flow Area Receptionist



Gambar 4: Analisa Layout Area dan Traffic Flow Receptionist (Sumber: Penulis, 2024)

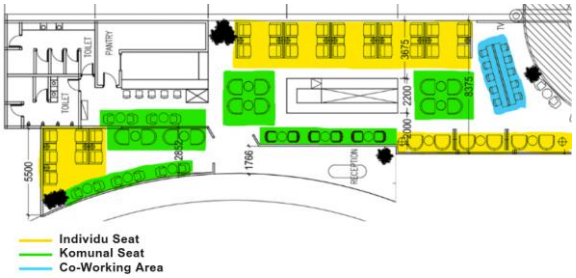
Area penerimaan tamu yang secara strategis ditempatkan di dekat pintu masuk berfungsi sebagai titik sentral dalam sistem pelayanan ruang lounge. Fungsi utamanya adalah sebagai pusat informasi dan bantuan pertama yang diakses oleh pengunjung, sekaligus menjadi elemen awal yang membentuk pengalaman spasial dan persepsi pelayanan secara keseluruhan. Penempatan yang terencana ini bertujuan untuk memastikan respons yang cepat dan efisien terhadap berbagai kebutuhan tamu sejak awal kedatangan mereka, serta memfasilitasi alur masuk yang tertib dan terorganisir.

Aksesibilitas area ini memiliki peran signifikan dalam meminimalkan hambatan orientasi ruang, memungkinkan pengunjung memperoleh informasi atau bantuan tanpa harus menjelajahi area lebih dalam. Dengan demikian, keberadaan area penerimaan tidak hanya berfungsi sebagai ruang fungsional, tetapi juga sebagai bagian integral dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif, nyaman, dan terkoneksi. Oleh karena itu, area ini dapat dipandang sebagai komponen kunci dalam mendukung efektivitas operasional serta memastikan kelancaran alur pelayanan di dalam keseluruhan sistem ruang lounge.

Pola *Traffic Flow* lurus diterapkan untuk memastikan tamu dapat langsung menuju resepstionist tanpa kebingungan, menciptakan kesan pertama yang positif dan ramah.

Analisa Layout dan Traffic Flow Seating Area

Terdapat beragam konfigurasi tempat duduk, termasuk meja individu dan tempat duduk komunal sampai area co-working. Melalui beragam *Seating Area* memberikan pilihan sesuai kebutuhan dan preferensi tamu.



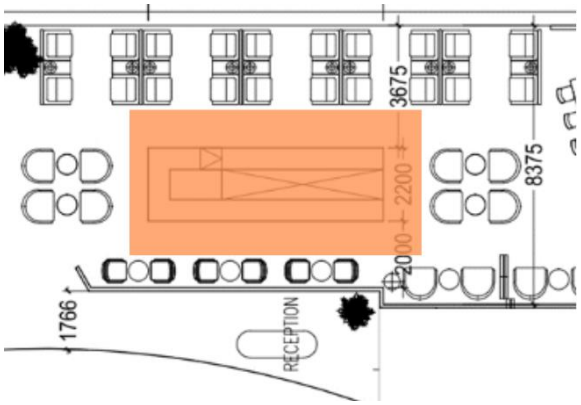
Gambar 5: Analisa Layout dan *Traffic Flow Seating Area*
(Sumber: Penulis, 2024)

Tata letak luas dan terbuka menciptakan suasana ramah, ideal untuk bersantai sebelum perjalanan.

Gambar *6: Tampak Co-Working Area Concordia Lounge*
(*Sumber*: theshutterwhale.com, 2023)

Melania Rahadiyanti (2019) menjelaskan bahwa kelancaran sirkulasi antar area dan aksesibilitas bagi semua pengguna adalah hal penting pada sebuah tata ruang. Sejalan dengan itu, hasil analisis Concordia Lounge memberikan pola *Traffic Flow* yang memungkinkan tamu bergerak bebas di antara meja tanpa terganggu akessibilitas yang diberikanpun mudah diakses dari semua bagian lounge, serta ruang antar kursi cukup luas sehingga menciptakan suasana nyaman.

Analisa Layout dan Traffic Flow Area Makan



Gambar 7: Analisa Layout dan Traffic Flow Area Makan
(Sumber: Penulis, 2024)

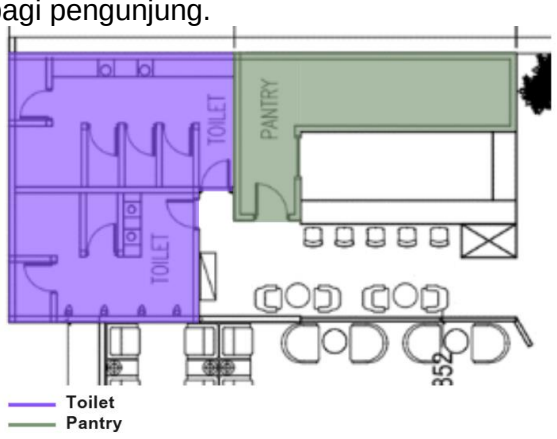
Area makan terletak di tengah lounge, dengan layout memusat di tengah area lounge, dilengkapi meja-meja di sekeliling meja buffet untuk banyak tamu sekaligus. Layout memusat ini memberikan ruang nyaman untuk pengunjung menikmati hidangan.

Gambar 8: Pola Traffic Flow buffet
(Sumber: Penulis, 2024)

Pola *Traffic Flow* buffet terancang strategis yang memudahkan tamu mengambil makanan dan kembali ke tempat duduk dengan aliran yang tertata. Hal ini memungkinkan terciptanya interaksi sosial dan pengalaman makan yang efisien untuk para pengunjung.

Analisa Layout dan Traffic Flow Area Area Service

Area service yang terdiri dari area pantry dan area toilet di Concordia Lounge dirancang dengan mempertimbangkan efisiensi operasional dan kenyamanan tamu. Lokasinya yang strategis serta desain ergonomis mendukung kualitas layanan yang tinggi, sementara perhatian terhadap kebersihan memastikan pengalaman positif bagi pengunjung.



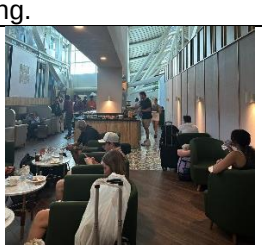
Gambar 9: Analisa Layout dan Traffic Flow Area Service
(Sumber: Penulis, 2024)

Meskipun orientasi utama perancangan difokuskan pada aspek fungsionalitas, Concordia Lounge tetap menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap pengelolaan *traffic flow*, khususnya pada area layanan (service area). Perencanaan sirkulasi secara cermat dilakukan untuk memisahkan jalur pergerakan staf dan tamu, sehingga memungkinkan proses pelayanan berlangsung secara efisien tanpa mengganggu kenyamanan pengguna di ruang publik. Strategi ini tidak hanya mendukung efektivitas operasional, tetapi juga diselaraskan dengan pertimbangan estetika ruang, guna menjaga harmoni visual dan keterpaduan atmosfer interior secara keseluruhan.

Analisa Elemen Fisik Pembentuk *Sense of Place* Analisis Desain Interior dan Elemen Visual

Analisis desain interior dan elemen visual Concordia Lounge berfokus pada upaya menciptakan ruang yang tidak hanya fungsional, tetapi juga mampu memberikan pengalaman estetis dan emosional bagi para tamu. Setiap area dirancang dengan mempertimbangkan kenyamanan, efisiensi, dan identitas lokal, sehingga menciptakan suasana yang mendukung *sense of place*. Berikut adalah penjabaran analisis berdasarkan masing-masing area utama di lounge:

Tabel 1 Analisis Desain Interior dan Elemen Visual

Aspek	Analisis
Receptionist	**Figure 10 Receptionist** Area receptionist menciptakan kesan pertama yang profesional dan ramah, mendukung identitas lounge sekaligus menenangkan pengunjung yang akan perjalanan panjang.
Seating Area	 **Figure 11 Seating Area** Tata letak yang fleksibel memberikan kenyamanan dan privasi, sementara elemen budaya Bali menambahkan nuansa lokal dan *sense of place* yang khas.
Area Makan	Desain area makan berfokus pada kenyamanan dan efisiensi, sementara dekorasi menambah estetika visual dan menciptakan suasana yang mendukung pengalaman makan.
Area Service	Desain praktis yang tidak mencolok, menjaga fokus tamu pada area publik sambil memastikan staf dapat bekerja dengan lancar dan tanpa gangguan.

(Sumber: Penulis, 2024)

Desain interior Concordia Lounge dirancang dengan memperhatikan aspek fungsional dan visual untuk menciptakan pengalaman yang nyaman dan autentik bagi para tamu. Elemen visual seperti dekorasi budaya Bali, pencahayaan hangat, dan palet warna netral berkontribusi pada suasana lounge yang elegan sekaligus merefleksikan identitas lokal. Fokus pada ergonomi dan tata letak mendukung fungsi utama lounge sebagai ruang istirahat dan relaksasi yang berkualitas tinggi.

Penutup

Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan desain interior Concordia Lounge di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, terletak pada sinergi antara elemen fisik dan non-fisik yang secara terpadu menciptakan pengalaman spasial yang menyeluruh bagi pengguna. Pendekatan sistematik yang menekankan pada tata letak ruang, pola arus lalu lintas, serta elemen visual berbasis identitas lokal membentuk dasar dari pencapaian *sense of place* yang kuat dan autentik.

Secara khusus, elemen non-fisik seperti perencanaan tata letak dan pola pergerakan ruang (*traffic flow*) berperan penting dalam memastikan efisiensi dan kenyamanan navigasi, yang berdampak langsung pada persepsi kualitas layanan. Sementara itu, elemen visual dan materialitas ruang—meliputi dekorasi, warna, pencahayaan, dan simbol budaya lokal—menjadi media

komunikasi nilai-nilai tempat (*genius loci*), sekaligus menghadirkan kedalaman makna dalam pengalaman pengguna.

Dengan demikian, Concordia Lounge tidak hanya berfungsi sebagai ruang transisi, tetapi juga sebagai ruang representasi identitas budaya dan kualitas arsitektur interior yang berorientasi pada kenyamanan, efisiensi, dan estetika. Pencapaian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman praktik desain interior kontemporer yang responsif terhadap konteks lokal dan pengalaman pengguna

Daftar Pustaka

Adenan, K. B. (2012). Karakter Visual Arsitektur Karya A.F. Aalbers di Bandung (1930-1946)-Studi Kasus: Kompleks Villa's dan Woonhuizen. *Jurnal Lingkungan Binaan Indonesia*.

Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2023, May 03). Retrieved from Banyaknya Wisatawan Mancanegara ke Bali Menurut Kawasan: https://bali.bps.go.id/indicator/16/129/1/banyaknya-wisatawan-mancanegara-ke-bali-menurut-kawasan.html

Baraban, R. S. (2001). Successful Restaurant Design. *New York: John Wiley & Sons, Inc.*

Fauzi, M. A. (2024). Halal and Islamic tourism: science mapping of present and future trends.

Fitra Guntari, O. F. (2017). Perencanaan Perluasan Ruang Tunggu Terminal Domestik Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Ilmiah Aviasi 10.3* , 128-135.

Gremler., V. A. (2009). *Services Marketing integrating Customer Focus Across the Firm 5th Edition.* New York: Mc Graw Hill.

Hashemnezhad, H. H. (2013). "Sense of Place" and "Place Attachment". *International Journal of Architecture and Urban Development.*

Hilaliyah, S. A. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk yang di moderasi oleh suasana terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen 4.2*.

Kisang Ryu, a. H. (2010). Influence of The Quality of Food, Service, and Physical Environtmen on Customer Satisfaction and Behavioral Intention in Quick-Casual Restaurants: Moderating Role of Perceived Price. *Journal of Hospitality & Tourism Research 34.3*, 310-329.

Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. (2009.). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.

Kurniasih, R., Rohman, N., & Suprayitno, H. (2019). Kajian Awal Pengelolaan Aset Tetap pada BandarUdaraInternasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas 3 (2019).*

Lynch, K. A. (1960). *The Image of the City.* Massachusetts: MIT Press.

Nugrahani, F. (2008). Metode Penelitian Kualitatif (Vol. 1, Issue 1). . *http://ejournal.usd.ac.id/index.php*.

Oetomo, H. R., & Kasih, N. N. (2023, 03 17). *Concordia Lounge Hadir di Terminal Keberangkatan Internasional Bandara Ngurah Rai*. Retrieved from Radio Republik Indonesia: https://www.rri.co.id/bisnis/190853/concordia-lounge-hadir-di-terminal-keberangkatan-internasional-bandara-ngurah-rai#:~:text=Concordia%20Lounge%20merupakan%20unit%20bisnis,seluruh%20bandara%20yang%20dikelola%20AP1.

Pramudito, S. K. (2020). Identifikasi Aspek Sense Of Place Kawasan Bersejarah Berdasarkan Preferensi Pengunjung. *Jurnal Arsitektur Arcade, 4(3). https://doi.org/10.31848/arcade.v4i3.526*, 206.

Relph, E. (1976). *Place and Placelessness.* Pion.

Scannell, L., & Gifford, R. (2010). Defining place attachment: A tripartite organizing framework. *Journal of Environmental Psychology, 30(1), 1–10. https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2009.09.006*.

Shamai, S. (1991). Sense of Place: An Empirical Measurement. *Geoforum 22(3). https://doi.org/10.1016/0016-7185(91)90017-K*, 347–358.

Stedman, R. C. (2003). Is It Really Just a Social Construction?: The Contribution of the Physical Environment to Sense of Place . *Society & Natural Resources: An International Journal, 16:8, 671-685*

http://dx.doi.org/10.1080/08941920309189.

Steele, F. (1981). *The Sense of Place.* USA: CBI Publishing Compani, Inc.

Syapriani, S. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Tamu Sebagai Variabel Intervening.* Medan: Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan .

Tansala, D. &. (2019). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian. . *Jurnal Administrasi Bisnis, 8(1).*

Wardhani, D. K. (2019). *Panduan Penataan Kawasan Koridor Pasar Tradisional.* Surabaya.

Waxman, L. (2006). The Coffee Shop: Social And Physical Factors Influencing Place Attachment. *Ournal Of Interior Design 31.3* , 35-53.

REV-2-TRANSFORMASI-PENGALAMAN-PELANGGAN-MELALUI-DESAIN-Nisriina-Salmannida-UNIKA.pdf

ORIGINALITY REPORT

10%	9%	3%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.rri.go.id Internet Source	1%
2	sonorabali.com Internet Source	1%
3	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%
4	Lita Yarlina. "Evaluasi Kondisi Fasilitas Terminal Bandara Raden Inten II Untuk Peningkatan Pelayanan Penumpang dan Sebagai Pemenuhan Syarat Sebagai Embarkasi Haji", WARTA ARDHIA, 2017 Publication	1%
5	www.neliti.com Internet Source	1%
6	repository.its.ac.id Internet Source	<1%
7	ejournal2.undip.ac.id Internet Source	<1%

8	repository.upi.edu Internet Source	<1 %
9	repository.dinamika.ac.id Internet Source	<1 %
10	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1 %
11	www.uppsatser.se Internet Source	<1 %
12	Faisal Grahadi Wibowo, Qonita Hasna'ul Aini, Antonius Eko Sunardi, Naiva Urfi Layyinah, Sari Viciawati Machdum. "IDENTIFIKASI POTENSI, KEBUTUHAN, DAN PERMASALAHAN BERDASARKAN HUBUNGAN INTERAKSI MASYARAKAT DENGAN LINGKUNGANNYA YANG RENTAN TERHADAP BENCANA LONGSOR", Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial, 2017 Publication	<1 %
13	www.scribd.com Internet Source	<1 %
14	journal.poltekpar-nhi.ac.id Internet Source	<1 %
15	toffeedev.com Internet Source	<1 %
16	www.researchgate.net Internet Source	<1 %

17	www.suarasurabaya.net Internet Source	<1 %
18	Siwi Setya Utami, Mustikasari Mustikasari. "ASPEK PSIKOSOSIAL PADA PENDERITA KANKER PAYUDARA: STUDI PENDAHULUAN", Jurnal Keperawatan Indonesia, 2017 Publication	<1 %
19	core.ac.uk Internet Source	<1 %
20	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
21	digitalcommons.fiu.edu Internet Source	<1 %
22	ejournal.upi.edu Internet Source	<1 %
23	journal.unpar.ac.id Internet Source	<1 %
24	prin.or.id Internet Source	<1 %
25	ramadhan.republika.co.id Internet Source	<1 %
26	www.taylorfrancis.com Internet Source	<1 %

27	Submitted to Catholic University of Parahyangan Student Paper	<1 %

Exclude quotes	On	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	On		